

A Agência Nacional de Saúde (ANS) será parceira do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) na criação de canais para resolução de conflitos vividos por consumidores de planos de saúde. O primeiro encontro entre os dois órgãos, que em breve vão assinar um acordo de cooperação técnica para discutir o tema ocorreu na quinta-feira, dia 26.

O presidente do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), desembargador César Cury, se disse satisfeito por ter uma agência reguladora como parceira do TJRJ para aplicação da mediação, o que vai fortalecer o relacionamento com o consumidor por meio de uma ação extrajudicial. Ele ressaltou que as ações judiciais não são um bom negócio, economicamente, às operadoras de saúde. “O que é ajuizado é prejudicial para a empresa porque, além de cumprir o determinado pela decisão, a operadora ainda tem de pagar pelo dano moral”, alertou, citando uma decisão recente do TJRJ que condenou um plano de saúde a pagar indenização de R\$ 100 mil a um consumidor por uma negativa de cirurgia. “Quando o paciente chega ao Judiciário, ele já peregrinou alguns dias”, afirmou o magistrado.

Uma das primeiras medidas a serem implantadas com a parceria é a comunicação imediata e online à ANS de toda medida judicial de urgência a ser cumprida pelas operadoras de plano de saúde, para consequente procedimento de fiscalização. “Essa medida é muito importante porque permitirá à ANS conhecer as questões apresentadas em regime de urgência ao Judiciário e que, normalmente, não são antes apresentadas à operadora, ao Procon e à própria agência”, afirmou o desembargador.

Segundo a gerente-geral de Articulação Interinstitucional da Diretoria de Fiscalização da ANS, Bárbara Kirchner Corrêa Ribas, a Agência recebe cerca de 90 mil reclamações de consumidores de planos de saúde, com o índice de 87% de resolução dos problemas. “Todos estamos preocupados em seguir na mesma direção”, disse, lembrando que a ideia é evitar problemas que possam ser resolvidos antes de a pendência dar origem a um processo judicial. “Queremos melhorar o atendimento para que o consumidor tenha conhecimento dos seus direitos”, disse Bárbara, explicando que a operadora do plano de saúde é notificada, caso a caso, em tempo real pela ANS e que o resultado desse trabalho é que leva à suspensão da comercialização de novos planos pelas operadoras de saúde.

Participaram também do encontro os juízes Adriana Mello, Juliana Lamar e Carlos Gustavo Direito, entre outros integrantes do encontro. Além de meios de mediação, a intenção é implementar cursos de capacitação no tema promovidos pela ANS e que serão ministrados no TJRJ.

Fonte: [TJRJ](#), em 27.03.2015.